



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII
Perbankan Syariah



UIN SUSKA RIAU

OLEH

SRI RAHAYU
NIM. 01626201108

**PROGRAM DIII
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU-RIAU**

1441 H/2019 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

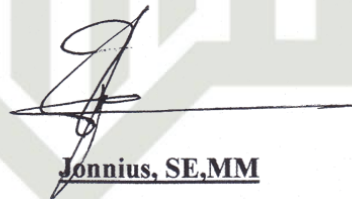
Laporan Akhir ini dengan judul “PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA”, yang ditulis oleh:

Nama : Sri Rahayu
 Nim : 01626201108
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan di setujui dalam siding Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Desember 2019

Pembimbing Laporan Akhir,


Jonnius, SE,MM

Nip.196806162014111002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul *PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA*, yang ditulis oleh:

Nama : **SRI RAHAYU**
 NIM : 01626201108
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 26 Desember 2019
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Desember 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL
 Sekretaris
Asmiwati, Dra. MA
 Penguji I
Hairul Amri, M.Ag
 Penguji II
Zuraidah, M.Ag

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005

ABSTRAK

Sri Rahayu (2019) : Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Latar belakang dalam penelitian ini bahwa pelayanan sangat diutamakan untuk memberikan kepuasan atau kenyamanan kepada nasabah atau pelanggan dengan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam bisnis.

Rumusan masalah di atas dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Populasi penelitian ini berjumlah 19 orang yang terdiri dari manajer dan para staf karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Sampel penelitian 1 orang dari supervisor branch operation dan 1 orang dari customer service. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun metode penelitian ini menggunakan metode analisa data deskriptif.

Setelah dilakukan penelitian dan menganalisa data, secara umum dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur adalah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja sehingga customer service bisa menjalankan tugas pelayanannya dengan baik dan sigap. Adapun standar operasional prosedur di Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka yang telah terlaksana dengan efektif dan efisien seperti dari segi penampilan dan sikap pelayanan.

Kendala-kendala yang dihadapi seorang customer service dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah seperti pada keterbatasan manusia selanjutnya masalah waktu dan masalah koneksi internet.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat beliaulah akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakni Iman dan Islam sebagaimana yang telah dirasakan saat ini dan sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul: **“Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service pada Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka”**. Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Tugas akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Teristimewa buat Ayahanda Tarmin dan Ibunda Kusnawati yang tercinta, yang selalu mencintai ananda dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan ananda. Ayahanda dan ibunda adalah sumber semangat bagi ananda sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta jajarannya.
4. Yang terhormat Ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan Syari'ah Ibu Nurnasrina, SE, M.Si dan Sekretaris Jurusan Ibu Dr. Jenita, SE, MM yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Yang terhormat Bapak Jonnius, MM yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Dosen Penasehat Akademik Bapak Prof. Dr. H. Akbarizan, MA, M.Pd yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis ketika mengalami permasalahan perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan staf yang ada di sekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis. Ilmu tersebut sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Kepada staf Perpustakaan Universitas dan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini.
9. Ibu Rahmi Biati Suri selaku pimpinan cabang dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka yang memudahkan dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

10 Sahabatku Nur Gustina dan Ulfa Novita, terimakasih semangat dan solusi-solusi yang telah diberikan kepada penulis. Dan buat teman se organisasi – *Study Club Ekonomi Islam (SCEI)* khususnya kakak Aulia Jumaida dan bang Aditya Prasetyo, terimakasih banyak atas dukungannya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11 Teman-teman seperjuangan lokal PS c dan teman-teman lainnya yang seangkatan tahun 2016 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis mohon do'a serta harapan, semoga semua yang diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi, motivasi, dan sumbangan pikiran dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 2019

Penulis,

SRI RAHAYU
NIM. 01626201108



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK .	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
E. Metodologi Penelitian	5
F. Sistem Penulisan	8
BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka	10
B. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka	13
C. Aktivitas Perusahaan Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka	34
BAB III TUJUAN PUSTAKA	
A. Fronliner.....	40
B. Customer Service	41
C. Konsep Pelayanan Customer Service.....	46
D. Standar Operasional Prosedur (SOP) Ccustomer Service..	50
E. Pelayanan Dalam Islam	53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service pada Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka	59
B. Kendala-kendala dan solusi Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Supaya kepercayaan tersebut tetap terjaga, bank harus menetapkan prinsip kehati-hatian.

Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan belum menentukan bahwa kegiatan-kegiatan-kegiatan bank bagi hasil harus pula memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian yang operasionalnya dijabarkan ke dalam rambu-rambu kesehatan bank yang secara tegas diberlakukan terhadap bank konvensional, oleh karena itu dalam undang-undang No 10 tahun 1998 yang merupakan perubahan terhadap beberapa ketentuan dalam undang-undang Nomor 7 tahun 1992 itu telah dengan tegas menentukan bahwa prinsip dan rambu-rambu tersebut harus pula diperhatikan dan dipatuhi oleh bank-bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah.¹

Dalam arti sempit etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Tata cara masing-masing masyarakat tidaklah sama atau beragam bentuk. Hal ini disebabkan beragamnya budaya kehidupan masyarakat yang berasal dari berbagai wilayah.

¹ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, PT. Sinar Grafindo, 2010), hal. 143.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Data cara ini lebih diperlukan dalam berbagai sendi kehidupan manusia agar terbina hubungan yang harmonis saling menghargai satu sama lainnya. Namun, biasanya etiket lebih ditekan kepada suatu acara tertentu yang lebih bersifat formal. Khusus untuk dunia perbankan masalah etiket ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal.²

Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.³

Etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Proses pengambilan keputusan harusnya merupakan hasil dari problem solving dengan para stafnya dengan keahlian dan latar belakang yang berbeda. Dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Jauhkan unsur-unsur kepentingan pribadi atau kelompok, bank untung nasabah pun puas.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada pelaku

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta, Kencana, 2008), cet ke-3, hal. 168.

³ *Ibid.* hal. 161.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah.⁴

Bank Syariah Mandiri (BSM) menyadari betul pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Salah satu cara meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan terkait *service excellene*. Lalu, BSM juga mengadakan gathering internal yang disebut *Community of practice* yang diintegrasikan pada knowledge management portal BSM. Setiap karyawan dari berbagai fungsi akan membagi pengalaman mereka yang biasa diakses dari portal tersebut.⁵

Dari keterangan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat sebuah judul, **“Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai pendukung Kinerja Customer Service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka”**, sebagai tugas akhir menyelesaikan kuliah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis lebih terfokus pada Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai pendukung kinerja *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dalam melayani nasabah dan apa saja kendala yang dihadapinya.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hal. 209.

⁵ <http://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-excellence/> (Diakses pada tanggal 7 februari 2019).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penulis laporan ini adalah :

Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka?

Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

2. Manfaat Penelitian

- Untuk memberikan informasi kepada pembaca mengenai dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

b. Sebagai informasi kepada pembaca tentang apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

c. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Prodi D-III Perbankan Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan di PT. Bank syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka di Jl. Tuanku Tambusai No. 320 E-F, Labuh Baru Timur, Kota Pekanbaru Riau. Alasan penulis memilih lokasi ini karena penulis magang diperusahaan dan melihat nasabah marah-marah kepada *customer service* terhadap pelayanannya yang menurut nasabah kurang memuaskan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dan objek penelitian ini adalah subjeknya yaitu manajer dan karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka sedangkan objeknya adalah pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dalam memuaskan pelayanan kepada nasabah sehingga nasabah/pelanggan semakin meningkat.

3. Sumber Data

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap pimpinan dan karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada dan yang diperoleh dari media internet dan lainnya yang berkaitan dengan pokok utama penelitian.⁶

4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka yang meliputi pimpinan dan staff karyawannya yang berjumlah 19 orang.

Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung bersifat khusus, dengan unsur populasi memiliki kriteria khusus untuk dijadikan sampel.⁷

Untuk mendapatkan data representative pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling atau menentukan

⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, (PT Bumi Aksara, Jakarta, 2001) ed. 2. hal.12.

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Alfabeta, Bandung, 2012), hal.124.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

narasumber dengan pertimbangan tertentu yaitu 1 (satu) orang Supervisor Branch Operation dan 1 (satu) orang Customer Service.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu proses pengamatan langsung kelapangan, untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- b. Wawancara, yaitu penulis melakukan wawancara untuk mengumpulkan data yang diperoleh untuk menjawab permasalahan melalui Tanya jawab dengan pimpinan dan karyawan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- c. Dokumentasi, yaitu data-data yang telah didokumentasikan seperti arsip-arsip dan brosur. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari data-data yang telah didokumentasikan terkait dengan masalah penelitian.
- d. Studi pustaka, yaitu peneliti mengambil data-data bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.⁸

6. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini menggunakan analisa data secara deskriptif, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis, sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

⁸ Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), cetakan ke-1, hal. 138.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Metode Penulisan

Untuk mengelola data yang telah dikumpulkan penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

a. Metode Deduktif

Metode deduktif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami.

b. Metode induktif

Metode induktif adalah penafsiran dan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum dari data yang telah tersedia.

c. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau fenomena.⁹

F. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, maka penulis akan menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN Pada bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru

⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, (PT Bumi Aksara, Jakarta, 2001) ed. 2. hal. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nangka. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, Struktur Organisasi PT. Bank syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, Aktivitas Perusahaan.

BAB III KERANGKA TEORI Pada bab ini membahas tentang Pengertian Fronliner, Pengertian Customer Service, Syarat Customer Service, Fungsi dan Tugas Customer Service, Sifat-Sifat Nasabah, Sikap Melayani Nasabah, Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service, dan Pelayanan Dalam Islam.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab ini akan membahas Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka Serta Kendala-Kendala dan solusi Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

BAB V PENUTUP Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.¹⁰

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

1. Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

- a. Untuk Nasabah : BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
- b. Untuk Pegawai : BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional.
- c. Untuk Investor : Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.¹¹

2. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

¹⁰ <https://www.mandirisyariah.co.id>

¹¹ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Su

3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.¹²

B. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

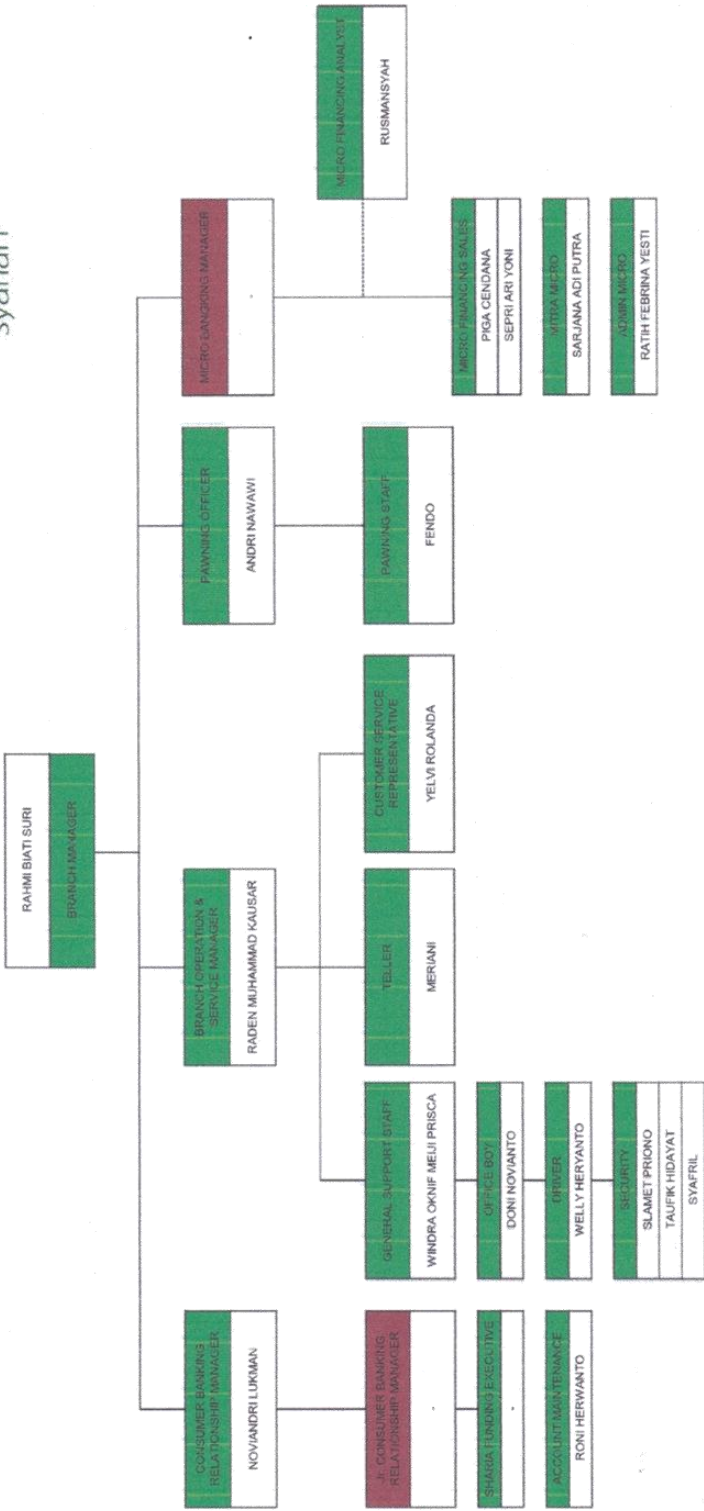
Struktur organisasi menjelaskan hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap bagian atau departemen atas pekerjaan yang ditugaskan. Struktur yang baik haruslah sederhana, fleksibel dan menggambarkan adanya pemisahan tugas yang tepat serta wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk sebagian atau departemen yang terdapat dalam perusahaan.

Struktur organisasi perlu diperhatikan dalam penyusunannya, hal ini untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien pula. Adapun bagan struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka:¹³

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, September 2018
PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PEKANBARU NANGKA

Raden Muhammad Kausar
Branch Operation & Service Manager

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Uraian Kerja *Branch Manager*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, *FBI, contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.
- 5) Menindaklanjuti setiap temuan audit (*intern/ekstern*).
- 6) Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional.
- 7) Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 8) Melaksanakan penagihan (*collection*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Menjaga kualitas pembiayaan (pengendalian NPF).
- 10) Penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/tokoemas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/ MoU.

c. Wewenang Utama (*Authority Limit*)

- 1) Persetujuan pembiayaan sesuai batas limit yang menjadi kewenangannya.
- 2) Persetujuan limit transaksi (tunai dan non tunai) yang menjadi kewenangannya.
- 3) Menandatangani dokumen pembiayaan/transaksi yang menjadi kewenangannya.

2. Uraian Kerja *Branch Operation & Service Manager*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Memastikan aktivitas operasional *Branch Office* terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target *Branch Office*.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- 2) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*.
- 4) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 7) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- 8) Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*.
- 9) Memastikan implementasi KYC dengan baik.
- 10) Memastikan implementasi Peraturan Perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*.

c. Wewenang Utama (*Authority Limit*)

- 1) Memberikan persetujuan/penolakan atas transaksi bank sesuai dengan kewenangannya.
- 2) Mengesahkan bilyet deposito dan buku tabungan.

3. Uraian Kerja General Support Staff

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Memastikan penyediaan kebutuhan dan keamanan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan bisnis di *Sub Branch Office*.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang yang berlaku.
- 3) Mengelola pengadaan, pendistribusian serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor.
- 4) Melaksanakan dan mengadministrasikan penutupan asuransi seluruh aset milik bank.
- 5) Bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi di wilayah cabang terkait.
- 6) Memastikan pelaksanaan backup data secara berkala.
- 7) Melakukan penyusutan atas nilai buku inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya.
- 8) Melakukan pengurusan perizinan yang dikelola oleh Cabang

4. Uraian Kerja Teller**a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)**

Melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas *Teller* sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- 5) Melakukan cash count akhir hari.
- 6) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Menyediakan laporan transaksi harian.

c. Wewenang Utama (*Autority Limit*)

- 1) Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.

Uraian Kerja *Customer Service*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibility*)

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- 3) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.
- 4) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.
- 5) Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- 6) Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- 7) Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- 8) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang 9 menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
- 10) Melakukan maintenance terhadap nasabah eksisting (*cross selling* produk dan *top up*).
- 11) Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.
- 12) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah.
- 13) Menginput data *customer & loan facility* yang lengkap dan akurat.
- 14) Menerima berkas permohonan nasabah *walk in segmen konsumen* (antara lain implan, konsumen, cicil emas, dan pensiunan).
Melaksanakan proses pembiayaan (implan / pensiunan / cicil emas / umroh) nasabah *walk in*, meliputi:
 - Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah.
 - Melakukan verifikasi keabsahan dokumen sesuai ketentuan.
 - Request ID ke Bank Indonesia.
 - Pembuatan SP3.
 - Pemenuhan dokumentasi persyaratan akad.

Uraian Kerja Account Maintenance Staff

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Melakukan penagihan pembiayaan *business banking* dan *consumer* untuk menjaga kualitas pembiayaan.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan penagihan ke nasabah pembiayaan *business banking* dan *consumer banking* sesuai target yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Membuat laporan dan menginput hasil penagihan *on-site* ke dalam *collection system*.
- 3) Melakukan investigasi data terbaru nasabah beserta jaminannya.
- 4) Melaksanakan kewajiban penagihan di lapangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.

Uraian Kerja *Pawning Officer*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Mencapai tingkat serta volume aktifitas pemasaran, operasional, dan layanan gadai yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan secara prudent.

d. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
- 3) Mengidentifikasi dan memitigasi fraud dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan Bank.
- 4) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas gadai.
- 5) Memastikan pelaksanaan Standar Layanan nasabah bisnis gadai emas.
- 6) Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (intern dan ekstern).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- 8) Memastikan tindak lanjut hasil audit intern / ekstern.
- 9) Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.
- 10) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.
- 11) Meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 12) Melakukan referral produk konsumen lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.
- 13) Menerima nasabah, mengumpulkan dan melakukan verifikasi dokumen sesuai dengan RAC.
- 14) Melakukan verifikasi income nasabah bisnis gadai emas.
- 15) Melakukan permintaan IDI BI dan penyusunan nota analisa.
- 16) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.
- 17) Melakukan filing dokumen pembiayaan.
- 18) Melakukan konfirmasi harga emas.

Uraian Kerja Pawning Staff**a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)**

Mencapai tingkat serta volume aktifitas pemasaran, operasional, dan layanan gadai yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan secara prudent.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- 2) Memastikan kualitas (kadar) barang jaminan yang dijaminkan.
- 3) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai.
- 5) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.
- 6) Memenuhi seluruh standar layanan gadai.
- 7) Melakukan *BI Checking*.

9. Uraian Kerja *Micro Banking Manager*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Mengelola dan bertanggungjawab terhadap pencapaian bisnis segmen micro banking secara efektif, efisien dan prudent di outletnya.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan.
- 4) Melakukan *quality assurance* untuk memastikan kepatuhan aktivitas operasional dan pembiayaan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di outlet mikro.
- 6) Menjalankan secara aktif seluruh proses pembiayaan segmen mikro banking telah sesuai SLA dan ketentuan yang berlaku.
- 7) Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) Mengoptimalkan hubungan/relationship dengan nasabah.

c. Wewenang Utama (*Autority Limit*)

- 1) Memutus permohonan pembiayaan segmen mikro baru dan restrukturisasi dengan limit sesuai kewenangannya.
- 2) Merekomendasikan usulan pembiayaan diatas limit kewenangannya kepada pejabat yang berwenang (*one up level*).
- 3) Menandatangani dokumen-dokumen pembiayaan antara lain; SP3, akad pembiayaan, pengikatan agunan.

10. Uraian Kerja *Micro Financing Sales*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Melakukan upaya marketing dan penjualan produk-produk outlet mikro dalam rangka merealisasikan target bisnis.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- 2) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Memastikan adanya pengajuan BI *Checking* untuk verifikasi profil calon nasabah. Memastikan adanya filtering terhadap data dan informasi yang diperoleh dari Nasabah.
- 4) Memastikan adanya Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan Mikro (SP3) untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- 5) Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- 6) Memastikan adanya surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan (kol 1 dan 2).
- 7) Memaksimalkan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembayaran angsuran dan tergolong kol 1 dan 2A.
- 8) Mengoptimalkan hubungan/relationship antara Bank dengan nasabah.
- 9) Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan sesuai dengan RAC.
- 10) Initial data entry, mengecek usaha dan agunan.
- 11) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan order akad.

1. Uraian Kerja Mitra *Micro*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Melaksanakan penagihan sesuai target yang dibebankan dalam menjaga kualitas pembiayaan mikro untuk nasabah existing dengan kategori menunggak dan bermasalah pada level yang ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan penagihan untuk nasabah pembiayaan segmen mikro, kolektibilitas 2B, 2C, NPF dan *Write Off*.
- 2) Melakukan *collection* untuk nasabah Day Past Due (DPD) 30+, NPF dan WO yang didistribusikan sesuai *mapping outlet*.
- 3) Form yg digunakan adalah *Daily Collection Activities Report* (DCAR).
- 4) Melakukan *collection* semaksimal mungkin atas semua *account* yang menjadi tanggungjawabnya sehingga menurunkan DPD 30+, perbaikan nasabah NPF dan hasil WO *collection*.
- 5) Bertanggung-jawab melakukan *collection* sesuai prosedur operasi Bank Syariah Mandiri.
- 6) Membuat dan melaporkan *daily report* hasil *collection*.

12. Uraian Kerja Micro Analyst

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Melakukan verifikasi terhadap lokasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan untuk pembiayaan segmen mikro sesuai dengan kelolaannya.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
- 2) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan agunan.
- 3) Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi *form* penilaian agunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *financing approval system* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP) melalui sistem FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.
- 5) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk berupa: *Acceptance* dan *disbursement rate*, total aplikasi yang masuk, laporan pencatatan SLA (dimulai sejak input scoring sampai dengan pencairan).
- 6) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai kelolaannya.

4.3. Uraian Kerja *Micro Administration*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Mendukung pelayanan administrasi pembiayaan secara tertib dan benar sesuai ketentuan yang berlaku, serta menyediakan informasi dan laporan terkait kondisi pembiayaan secara memadai.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan checklist yang telah disepakati.
- 2) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- 3) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan Komite Pembiayaan.
- 4) Memastikan pembebanan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait pembiayaan dilakukan sesuai dengan ketentuan.
- 5) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sbb. :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- SP3
 - Akad dan SUP
 - Order Notaris (jika ada)
 - Dokumen terkait penutupan asuransi
 - Surat Penolakan
 - Surat Kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku
- 6). Memastikan penyimpanan dokumen pencairan dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
 - 7). Memastikan adanya pemutakhiran data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
 - 8). Memaksimalkan monitoring pemenuhan dokumen pembiayaan yang belum lengkap.

14. Uraian Kerja Consumer Banking Relationship Manager

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Meningkatkan pertumbuhan bisnis pada segmen *consumer banking* yang meliputi pendanaan & pembiayaan serta melakukan fungsi *financial advisory* dan retensi terhadap nasabah prioritas.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- 4) Mengusulkan kegiatan promosi melalui gathering dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- 5) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Branch Manager*.
- 6) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- 7) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah *segmen affluent & high networth*.
- 8) Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen mass, mass affluent & high networth*.
- 9) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- 10) Menerima nasabah griya, pensiun dan implan (*walk in dan non walk in*).
- 11) Melakukan kerjasama dengan instansi, Developer/LKBB, travel umroh/dealer/toko emas/supplier emas dan memonitor realisasi perjanjian kerjasama.
- 12) Melakukan permintaan IDI BI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 13) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
- 14) Melakukan verifikasi income, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.
- 15) Membuat Nota Analisa Kelayakan Developer dan LKBB.
- 16) Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3).
- 17) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
- 18) Initial Data Entry dan Detail Data Entry.
- 19) Melakukan penagihan (*collection*).

15. Uraian Kerja *Sharia Funding Executive*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Menghasilkan sales atas referral dan non-referral nasabah pendanaan melalui pertemuan, presentasi, membantu proses aplikasi, serta mengumpulkan dokumen yang diperlukan guna memenuhi target sales dalam jangka waktu yang telah ditetapkan

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
- 2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
- 3) Maintenance nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

- 4) Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan untuk dilaporkan pada saat pertemuan dengan *Consumer Sales Officer* agar *Consumer Sales Officer* mendapatkan laporan yang akurat, tepat, informatif, dan dapat diyakini kebenarannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Uraian Kerja Security

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya.
- 2) Memelihara seluruh perlengkapan dan peralatan security di bawah tanggung jawabnya.
- 3) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Melaksanakan tugas pengawalan uang/ barang berharga/ dokumen penting.
- 5) Melaksanakan ketertiban dan kerapihan antrian nasabah di banking hall.
- 6) Melaksanakan ketertiban parkir kendaraan di lingkungan gedung kantor.
- 7) Menjaga kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan di ruang ATM.
- 8) Menjaga kerapihan dan kelengkapan di dalam banking hall (aplikasi, brosur, dll).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Wewenang Utama (*Authority Limit*)

- 1) Menggunakan senjata sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Melakukan tindakan pertama pada tempat kejadian perkara (*refresif*).
- 3) Melakukan kerjasama keamanan dengan petugas keamanan setempat (Polri/TNI) dan aparat keamanan lainnya.

17. Uraian Kerja *Office Boy*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Menjaga kebersihan dilingkungan/kawasan kerja terkait dengan layanan nasabah.
- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.
- 3) Menjaga dan merawat peralatan kerja agar tidak mudah rusak.
- 4) Melaporkan kerusakan peralatan kerja kepada atasan.
- 5) Membantu *frontliner* perihal fotokopi dokumen dan terkait dengan proses tersebut.
- 6) Mengantar dan mengambil dokumen yang terkait operasional bank.
- 7) Menjaga keamanan dan merawat kendaraan operasional yang menjadi tanggungjawabnya.

18. Uraian Kerja *Driver*

a. Ringkasan Pekerjaan (*Job Summary*)

Menjamin kebersihan, kenyamanan, keamanan kendaraan dinas/ operasional termasuk menjamin keamanan kendaraan dan penumpang selama perjalanan.

b. Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- 1) Menjamin kendaraan dinas/operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan terkait hal tersebut.
- 2) Memelihara dan merawat kendaraan agar tetap bersih, berfungsi, dan siap pakai.
- 3) Mengantar/menjemput pegawai dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 4) Melaporan kerusakan kendaraan kepada atasan.
- 5) Mengajukan *service* kendaraan kepada atasan secara berkala.
- 6) Memeriksa dan memelihara surat-surat kendaraan.
- 7) Menjamin keselamatan dirinya dan penumpang dalam mobil yang dikendarainya sesuai dengan peraturan lalu lintas.
- 8) Menyimpan kendaraan dengan tertib dan menyerahkan kunci ke *security*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Aktivitas Perusahaan Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

Adapun produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka yaitu:¹⁴

1. Tabungan Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

Fitur:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- Bagi hasil yang kompetitif
- Online* di seluruh *outlet* BSM
- Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri
- Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile Banking dan Net Banking
- Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank dan Bank Syariah Mandiri

Manfaat:

- Aman dan terjamin
- Kemudahan bertransaksi di seluruh *outlet* Bank Syariah Mandiri
- Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking

¹⁴ Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- d. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

2. Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Mandiri Syariah.

Manfaat:

- a. Gratis biaya administrasi bulanan
- b. Gratis biaya Tarik tunai di seluruh mesin ATM Bank Mandiri
- c. Online di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
- d. Kemudahan bertransaksi dimanapun dengan menggunakan layanan Mandiri Syariah Mobile dan internet Banking
- e. Dilengkapi dengan kartu ATm yang dapat digunakan di seluruh mesin EDC Mandiri dan EDC Prima
- f. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

3. Tabungan Pensiun

Tabungan pension adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

Manfaat:

- a. Membantu pengelolaan keuangan nasabah
- b. Bagi hasil kompetitif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Biaya administrasi ringan
- d. Pembukaan rekening dapat dilakukan di seluruh jaringan Mandiri Syariah.

4. Tabungan Mabror

Tabungan mabror adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini memakai akad mudharabah muthlaqah.

Manfaat:

- a. Gratis biaya administrasi bulanan
- b. Mendapatkan fasilitas notifikasi saat saldo cukup untuk mendaftar porsi haji
- c. Online dengan siskohat kementerian agama.

5. Tabungan Mabror Junior

Tabungan mabror junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah untuk anak usia dibawah 17 tahun. Tabungan ini memakai akad mudharabah muthlaqah.

Manfaat:

- a. Online dengan siskohat kementerian agama untuk kemudahan pendaftaran haji dengan minimal usia 12 tahun
- b. Mendapatkan fasilitas notifikasi saat saldo cukup untuk didaftarkan porsi haji
- c. Gratis biaya administrasi bulanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. BSM Giro

BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

Manfaat:

- a. Dana aman dan tersedia setiap saat
- b. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- c. Fasilitas intercity clearing untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)
- d. Fasilitas Mandiri Syariah Debit, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorang)
- e. Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
- f. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan Mandiri Syariah.

7. BSM Deposito

BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah.

Manfaat:

- a. Dana aman dan terjamin
- b. Pengelolaan dan secara syariah
- c. Bagi hasil yang kompetitif
- d. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- e. Fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Gadai Emas

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternative memperoleh uang tunai sebagai cepat. Peruntukkan untuk perorang yaitu:

- a. Pricing yang murah
- b. Nyaman layanannya
- c. Jaringan yang luas tersebar diseluruh kota-kota di Indonesia
- d. Aman dan terjamin
- e. Proses mudah dan cepat
- f. Biaya pemeliharaan yang murah
- g. Dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

9. Cicil Emas

Cicil emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/keperluan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara punya emas dan menguntungkan.

Keunggulan dari cicil emas di BSM yaitu bersifat aman jika emas anda diasuransikan, menguntungkan tariff yang murah, pelayanan professional perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik, mudah cara pembelian emas dengan cara cicil, likuid dapat diluahkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Jasa Produk**a. BSM SMS Banking**

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

Manfaat:

- Transaksi kapan dan dimana saja
- Pendaftaran gratis diseluruh cabang BSM
- Biaya transaksi murah

b. Mandiri Syariah Mobile

Mandiri Syariah Mobile merupakan pelayanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau computer tablet.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Frontliner*

1. Pengertian *frontliner*

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam bidang perbankan atau jasa-jasa lainnya, yang berada pada bagian depan yang bertemu langsung dengan nasabah.

2. Standar Layanan *Frontliner*

Standar layanan *frontliner* adalah sebagai berikut :

a. Standar layanan *customer service*

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah.
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah.
- 4) Proses, permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan
- 9) ditutup dengan salam.¹⁵

¹⁵ <https://Repository.uinsu.ac.id> (Diakses pada tanggal 24 april 2019)

B. Customer Service

1. Pengertian *Customer Service*

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.¹⁶

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberi kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas umum seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), cet ke-3 hal. 180.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.¹⁷

Di sisi lain *Customer Service* juga bias dikatakan sebagai pihak di dalam perusahaan yang memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli oleh pelanggan untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hubungan dengan pelanggan (*customer relationship*) adalah kata kunci yang penting pada *Customer Service*. Umumnya *Customer Service* tidak berhubungan langsung dengan transaksi. Mereka hanya menjadi jembatan atau pintu utama yang menghubungkan pelanggan dengan pihak lain dalam perusahaan¹⁸

2. Syarat Seorang *Customer Service*

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas *Customer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seorang untuk menjadi *Customer service*.

a. Persyaratan fisik

Seorang *Customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal. Misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Memiliki wajah yang

¹⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), cet ke-11, hal. 250.

¹⁸ Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hal. 305.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menarik dan menawan. Petugas *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *Customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.

b. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas *Customer service* yang mudah marah/ emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain, *Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidak sabaran dan rasa tidak puas, serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negative.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Persyaratan social

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.¹⁹

3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diemban. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesai suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.²⁰

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut

- a. Sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
- b. Sebagai deskman, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Sebagai salesman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

¹⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, op.cit, hal. 259-261.

²⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 182.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

e. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.²¹

Kemudian tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsi-fungsinya sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini tugas *customer service* selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “Selamat pagi/siang/sore.” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau ngobrol sesama karyawan.

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dari ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. *Customer service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Kencana : Prenada Media Group, 2004), cet ke-3, hal. 180-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman, tugas *Customer service* bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini, tugas *Customer service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Tugas *Customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.²²

C. Konsep Pelayanan *Customer Service*

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.²³

²² *Ibid*, Hal.191-193.

²³ Kasmir, *Etika Customer Service, Op. Cit.*, hal.31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Konsep pelayanan terdiri dari yaitu: *Pertama* Kemampuan (*Ability*) tertentu yang meliputi kemampuan kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program sebagai *customer service*. *Kedua* Sikap (*Attitude*) atau Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. *Ketiga* Penampilan (*Apprearance*) fisik atau non fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan. *Keempat* Perhatian (*Attention*) atau Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, namun memahami saran dan kritiknya. *Kelima* Tindakan (*Action*) atau Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. *Keenam* Tanggung jawab (*Accountability*) atau Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.²⁴

1. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang *customer service* harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Di samping itu, seorang *customer service* juga harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah.

a. Nasabah adalah Raja

Seorang *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

²⁴ <https://www.Ciputrauceo.net> (Diakses pada tanggal 5 mei 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang di berikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas seorang *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukakn melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Berikan kesempatan nasabah bicara untuk mengemukakan keinginannya.

Dalam hal ini tugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- b. Dengarkan baik-baik.

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapi.

- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah bicara.

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Jangan marah dan mudah tersinggung.

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian nasabah jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

- f. Jangan mendebat nasabah.

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu.²⁵

D. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service*

Dalam melakukan kegiatannya, *customer service* dituntut untuk melaksanakan dan memahami prosedur yang sudah ditetapkan oleh bank.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian kerja yang sudah

²⁵ Kasmir. *Manajemen Perbankan, Op. Cit.*, hal. 257.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

disempurnakan secara cermat, melalui research berulang-ulang, baik berupa data-data yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut, maupun melakukan perbandingan dengan perusahaan atau bank lain. Tujuan dari pembuatan standar operasional prosedur ialah supaya *customer service* dapat bekerja secara efektif dan efisien, karena telah dimudahkan dengannya.

1. Pengertian SOP

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi dan Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Menurut Budiharjo Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau suatu proses kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tujuan SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian) menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

3. Manfaat SOP

Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur) antara lain sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugas nya.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

E. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.²⁶

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Q.S. Al-Maidah 5 :2).

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.²⁷

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia

²⁶ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 1999), Ceke-1, hal. 96.

²⁷ Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 89.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

اللَّهُ بِكُمْ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ (١٨٥)

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.” (Q.S. Al-Baqarah : 185)

3. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

مَنْ يُهْرَمِ الرَّفْقَ يُهْرَمِ الْخَيْرَ

Artinya: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.²⁸

4. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Hujurat:10

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

²⁸ Abdul Muhsin Bin Hamd Al Badr, *Rifqon Ahlassunnah Bi Ahlissunnah*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2003), Cet ke-1, hal. 24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh²⁹ :

1. Shiddiq

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

2. Istiqamah

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

3. Fathanah

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

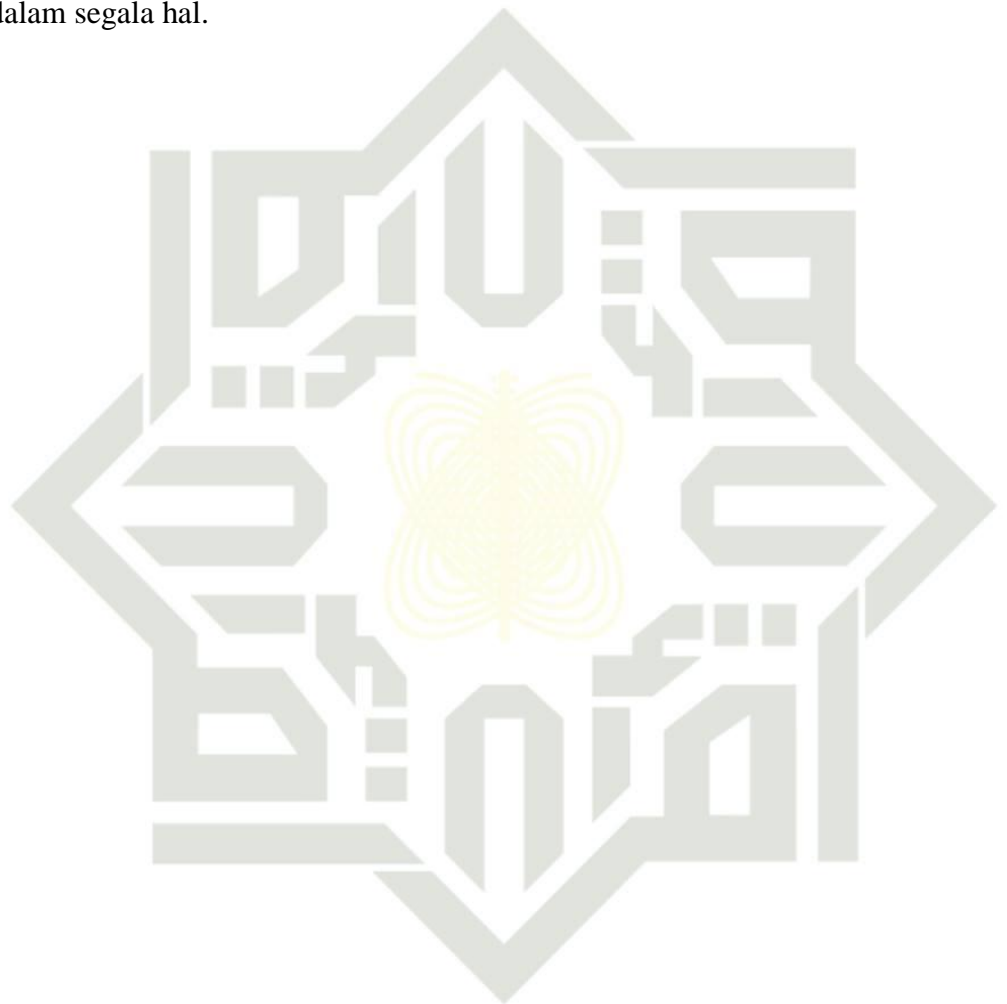
4. Tablight

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan ketentuan ajaran islam. Tablight yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

²⁹ Didin Hafihuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet.ke-1, hal. 71.

5. Amanah (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Standar Operasional Prosedur ialah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja. SOP ini juga berubah setiap periodenya sesuai dengan kebutuhan bisnis, tujuannya agar customer service berjalan dengan lancar. Bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan seperti membuat rekening, konsultasi tentang produk dan keluhan lainnya. Jadi dengan adanya SOP inilah customer service juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi yang harus diperhatikan karena masing-masing dari nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka diperlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

Kendala-kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* seperti keterbatasan sumber daya manusia, Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka hanya memiliki 1 (satu) orang *Customer Service* saja sehingga dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* kewalahan untuk melayani semua nasabah tersebut. Lalu dari segi waktu, nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Customer Service* dalam melakukan transaksinya. Kemudian kendala yang dihadapi *Customer Service* masalah koneksi internet sehingga nasabah merasa dirugikan

apabila terjadi masalah koneksi internet yang lambat dan waktu hanya terbang begitu saja.

B. Saran

1. Kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka tetap mengadakan pelatihan-pelatihan dan pendidikan yang lebih untuk bagian customer service agar dapat meningkatkan kinerja pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dapat mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanan serta harus lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.
2. Pihak akademik, meningkatkan kajian-kajian pengetahuan tentang standar operasional prosedur untuk pelayanan seorang *Customer Service* agar bisa menambah wawasan yang lebih luas dan agar memudahkan mahasiswa lainnya mencari referensi mengenai standar operasional prosedur untuk pelayanan seorang *Customer Service* tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Muhsin Bin Hamd Al Badr. 2003. *Rifqon Ahlassunnah Bi Ahlissunnah*, Bandung: Titian Hidayah Ilahi
- Didin Hafihuddin Dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka
- Gazali, S. Djono dan Usman Rachmadi. 2010. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gustri Apriandi, Customer Service Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, wawancara, Pekanbaru, 5 Juni 2019
- Hasan, M. Iqbal. 2001. *Pokok-Pokok Materi Statistik I*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- <http://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-excellence/.www.syariahmandiri.co.id>
- <https://www.mandirisyariah.co.id>
- Husnul Khatimah. 2011. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____, 2008, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- Laumaerissa, Julius R. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ma'arif, Nur Rianto Al, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung Alfabeta
- Malayu S.P. Hasibuan. 2001. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Menir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*. Jakarta: Suka Bumi Aksara
- Mhammad. 1999. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Setiadi, j. Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

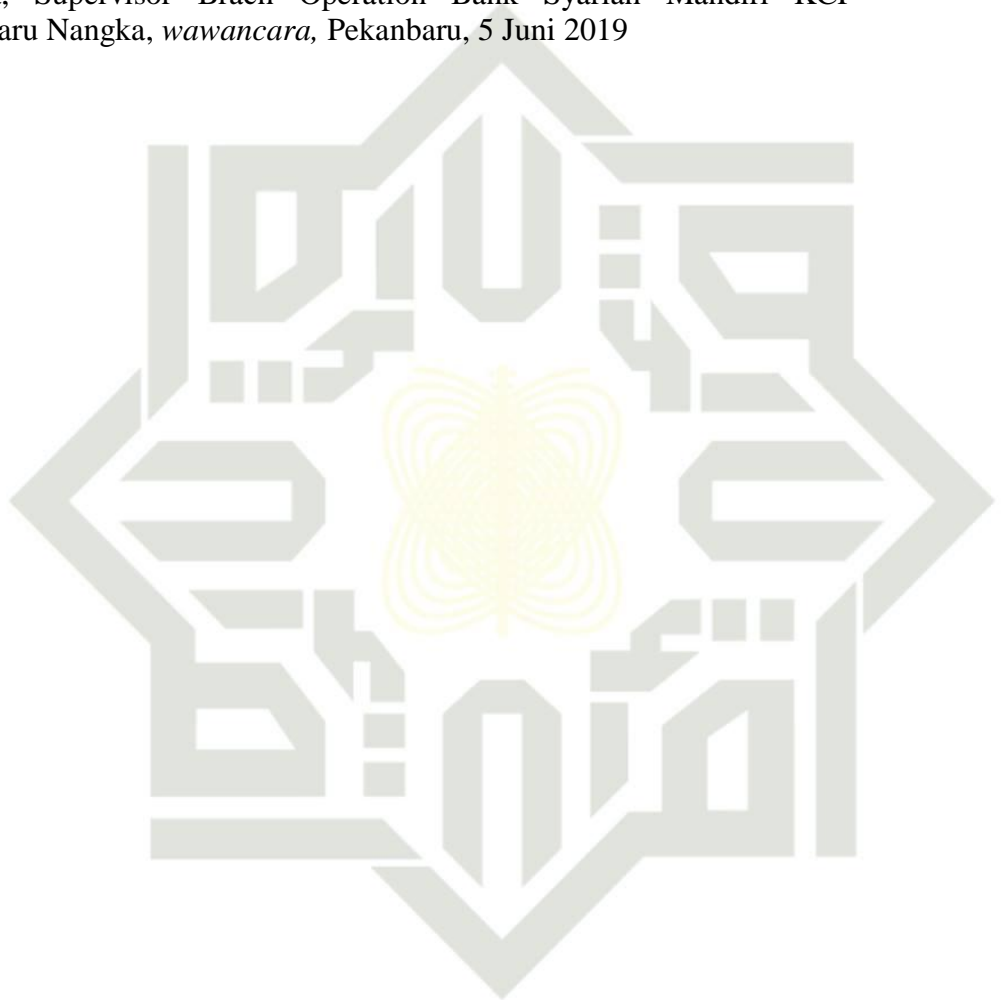
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suryani, Tatil. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Statetegi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sufianto, Herry dan Umam Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Yelvi Rolanda, Supervisor Brach Operation Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, wawancara, Pekanbaru, 5 Juni 2019



UIN SUSKA RIAU



PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa pengertian Customer Service ?
2. Seperti apa tugas Customer Service ?
3. Apa saja fungsi Customer Service ?
4. Apakah perusahaan memiliki SOP untuk Customer Service ?
5. Apakah perusahaan memiliki khusus untuk membuat SOP tersebut ?
6. Apakah dilakukan perubahan SOP setiap periode ?
7. Apakah SOP yang ada selalu disosialisasikan kepada Customer Service ?
8. Apakah ada pelatihan khusus untuk pelaksana SOP yang dibuat Customer Service?
9. Apakah diperlukan keterampilan khusus dalam pelaksanaa kegiatan Customer Service tersebut ?
10. Apa saja kendala-kendala dalam melaksanakan SOP tersebut ?
11. Bagaimana cara mempertahankan SOP tersebut agar berjalan dengan maksimal ?
12. Seberapa besarkah pengaruh SOP bagi perusahaan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN LAPORAN AKHIR**

Laporan akhir dengan judul **PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA**, yang ditulis oleh:

Nama : **SRI RAHAYU**
NIM : **01626201108**
Program Studi : **D3 Perbankan Syariah**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : **Kamis, 26 Desember 2019**
Waktu : **08.00 WIB**
Tempat : **Ruang Peradilan Semu Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Desember 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL
Sekretaris
Asmiwati, Dra. MA
Penguji I
Hairul Amri, M.Ag
Penguji II
Zuraidah, M.Ag

Kepala Subbagian
Administrasi Umum dan Keuangan

Eri Surianto, SH.I
NIP. 19670218 199303 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web.http://fasih.uin-suska.ac.id,E-mail : fsihuinriau@gmail.com

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/1447/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 19 Februari 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SRI RAHAYU
NIM : 01626201108
Jurusan : Perbankan Syariah D3
Semester : VI (Enam)
Lokasi : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka
Jl. Tuanku Tambusai No. 320 E-F, Labuh Baru Timur

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung
kinerja customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag.
NIP. 19580712 198603 1005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



27 Mei 2019
No. 21/6210 -3/383
Lampiran : -

Kepada Yth.
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Nangka
Jl. T. Tambusai No. 320 E-F
Pekanbaru - 28000
Telp. : (0761) 7891526
Fax. : (0761) 572064
www.syariahmandiri.co.id

UP. Yth : Bapak Dr. H. Hajar Hasan, M.Ag., Dekan

Perihal : KETERANGAN PENELITIAN

Ref : -

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh civitas akademika Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal surat diatas, bersama ini kami sampaikan bahwa :

1. Mahasiswa yang mengadakan penelitian atas nama:
Sri Rahayu/ 01626201108
2. Judul Penelitian:
Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Demikian surat ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KCP PEKANBARU NANGKA


Rahmi Biati Sun
Branch Manager
KCP Pekanbaru Nangka


Nasitza
Branch Operation & Service Manager
KCP Pekanbaru Nangka

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/20990
T E N T A N G



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN KTI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/1447/2019 Tanggal 20 Februari 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

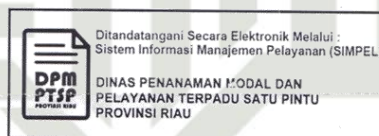
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SRI RAHAYU |
| 2. NIM / KTP | : 01626201108 |
| 3. Program Studi | : PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : DIII |
| 5. Alamat | : JL. HR. SOEBRANTAS PERUM. MIRAMA INDAH II PANAM |
| 6. Judul Penelitian | : PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 1 April 2019



Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PIMPINAN PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama **SRI RAHAYU** lahir di MERBAU, 09 Desember 1997, penulis merupakan anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan suami istri Tarmin dan Kusnawati. Adapun riwayat pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. TK Nahdatul Islam Duri lulus pada tahun 2009
2. Madrasah Ibtidaiyah Duri lulus pada tahun 2010
3. SMP NEGERI 11 Mandau Duri lulus pada tahun 2013
4. SMAS IT Mutiara Duri lulus pada tahun 2016

Setelah lulus SMAS IT Mutiara Duri penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi D3 Perbankan Syari'ah. Sampai dengan penulis laporan akhir ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi D3 Perbankan Syari'ah.

Akhir kata penulis sangat bersyukur atas terselesainya laporan akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Standar Operasional Prodsedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka”**.

UIN SUSKA RIAU